



PARTS EXPRESS

PARTNERS

NR. 13
JAARGANG 4
DECEMBER
2008

PARTS EXPRESS PARTNERS IS EEN PERIODIEKE UITGAVE VAN PARTS EXPRESS BV, VIANEN | WWW.PARTSEXPRESS.EU

Bijblijven

Benno van Leusden praat u bij

2

Zo doe ik het

Hoofd klantenservice
Fleur van den Heuvel

Hier staan we

2008 volgens
Norbert van Duuren

Parts Express groeit

Nieuwbouw en nieuwe look

3

Klantreportage

Over de vloer bij PON Logistiek

4

Parts Express door het jaar heen



Terugblik op 2008, vooruitblik op 2009. Zie pagina 3



BIJBLIJVEN

Parts Express volgt de ontwikkelingen in de transportsector en algemene trends die impact hebben op de branche. Wat valt directieel en Manager Finance & HRM Benno van Leusden op en waarom?



Benno van Leusden



'Veel collega's krijgen te maken met diefstal van ladingen of trucks. In 2008 kostte het de transportsector zo'n 330 miljoen euro. Gelukkig blijft het bij ons beperkt tot een incident. We nemen de nodige voorzorgsmaatregelen. Zo hebben we een camerasysteem in onze loods en verzegelen we alle interdepot-trailers. Ook labelen en scannen we goederen om ze in het logistieke proces te volgen.' ■



'TomTom heeft een vrachtauto-navigatiesysteem ontwikkeld met software die kleine wegen en stadswijken vermijdt. Heel goed, want dat bevordert de verkeersveiligheid. Onze chauffeurs rijden dagelijks vrijwel dezelfde vaste routes, maar maken desondanks veel gebruik van navigatiesystemen bij onvoorziene files en opstoppingen.' ■



'De kwaliteit van de Nederlandse chauffeur mag meer gepromoot worden! Veilig rijden en zorgvuldig met goederen omgaan is een grote verantwoordelijkheid. Zelf zorgen wij ervoor dat onze chauffeurs goed opgeleid zijn en blijven. Dat is erg belangrijk, want wij vervoeren veel ADR-producten en kwetsbare goederen zoals ruiten en plaatdelen. We zijn niet voor niets ISO-gecertificeerd.' ■

Zo doe ik het

Fleur van den Heuvel is hoofd van de afdeling klantenservice Dagdistributie. Ze is het aanspreekpunt voor klanten en chauffeurs van Parts Express.



Fleur van den Heuvel

'Acht jaar geleden begon ik hier als stagiaire. Ik heb de kans gekregen om door te groeien en ben nu verantwoordelijk voor de afdeling klantenservice van de Dagdistributie. Een afwisselende baan: geen dag is hetzelfde! Natuurlijk heb ik een aantal vaste administratieve taken. Zo begin ik om 7.00 uur met het in ontvangst nemen van de chauffeurslijsten en rond 11.00 uur stuur ik de onregelmatigheidslijsten door naar onze klanten. Op een gemiddelde dag voer ik zo'n vijftig telefoongesprekken. Van magazijnmedewerker tot directeur krijg ik aan de lijn, met allerlei uiteenlopende vragen – vaak ook met spoed. Mocht er eens een knelpuntje zijn, dan zorg ik ervoor dat we dat zo spoedig mogelijk oplossen. Na al die jaren dat ik hier werk, ken ik de meeste mensen aan de andere kant van de lijn persoonlijk. Gesprekken zijn zakelijk, maar ik hoor ook regelmatig: 'Hoe was je weekend?' ■

Hier staan we

Aan het einde van het jaar blik ik graag terug maar ook vooruit. Hoe ging Parts Express 2008 in? En waar staan we nu?

Ondanks een aantal beperkende factoren in de markt, zoals de toegenomen filedruk, de fors gestegen prijzen van dieselolie en personeelstekorten in de markt, ging Parts Express 2008 vol vertrouwen tegemoet. Aan het einde van 2008 kan ik met trots zeggen dat we onze groeioprognose hebben waargemaakt: de omzet is met ruim tien procent gestegen in vergelijking met vorig jaar.



Directeur Norbert van Duuren

Economische stagnatie

De economie is echter minder hard gegroeid dan verwacht. De auto-industrie heeft het zwaar. In Europa gaat een aantal fabrieken tijdelijk dicht, er dreigen ontslagen en er worden simpelweg minder auto's verkocht. Consumenten kopen kleinere auto's, minder accessoires en rijden langer door met schade. Ontwikkelingen waar ook Parts Express de gevolgen van ondervindt. Met name de laatste maanden constateren wij dat de groei enigszins terugvalt.

Investeren in ICT

Nog efficiënter werken is voor ons, net als voor veel van onze opdrachtgevers, het devies. Daarom heeft Parts Express in 2008 forse investeringen gedaan in de ICT-infrastructuur. Eind dit jaar

gaan wij over op een nieuw centraal computersysteem waarop alle vestigingen zijn aangesloten. Dankzij dit systeem kunnen we nog sneller en betrouwbaarder ons werk doen. Bovendien zijn de eerste voorbereidingen getroffen voor een vernieuwd Transportmanagementsysteem (TMS). Dat heeft veel voordelen voor onszelf, waaronder efficiëntere routes plannen en klantspecifieke informatie altijd voorhanden hebben. Maar ook voor u: zo kunnen wij u nog beter informeren over uw zendingen en eventuele afwijkingen sneller oplossen.

De nabije toekomst?

In 2009 blijft de filedruk een aandachtspunt. Evenals de CAO-ontwikkelingen, waarbij ondanks slechte econo-






mische vooruitzichten hoge looneisen worden gesteld. Goed nieuws is dat de schaarste in de markt voor logistiek personeel is afgenomen: er zijn de afgelopen tijd meer chauffeurs opgeleid. Een groeiende business voor Parts Express is de opslag van local parts; promotiematerialen en lokale accessoires voor opdrachtgevers. Parts Express België heeft een mooie stap vooruit gezet met de huur van een nieuw pand in Mechelen van 4.000 m² - een uitbreiding van 50% aan vloeroppervlakte, waarmee alle bestaande opslagfaciliteiten onder één dak geconcentreerd kunnen worden. Ook in 2009 staan wij weer voor u klaar met onze snelle, efficiënte en betrouwbare dienstverlening! ■

Parts Express groeit

Parts Express groeit uit haar jasje. Er is meer ruimte nodig om op die groei te kunnen inspelen. Om op termijn nieuwbouwplannen te realiseren heeft Parts Express bij de gemeente Vianen een aanvraag voor grond ingediend. Daarnaast heeft ons hoofdkantoor in Vianen onlangs een facelift ondergaan. Eindresultaat: een opgefriste voor- en achtergevel en vernieuwde entree. Ook is het pand 100% brandveilig ingericht met duidelijke vluchtroutes en brandwerende deuren. Heeft u onze nieuwe ontvangsthal gezien? Bij binnenkomst wordt u tegenwoordig persoonlijk verwelkomd door één van onze receptionistes! ■

DE FEITEN

PERFORMANCE PARTS EXPRESS DERDE KWARTAAL 2008

Services	Percentage
 Correcte leveringen Dagdistributie	99,54%*
 Correcte leveringen Nachtdistributie	99,66%*
 Correcte leveringen Same Day Express	99,54%*
 Scanperformance Dagdistributie	91,60%
 Afleverperformance vóór 14.00 uur	90,40%

* Het percentage voor de Dag- en Nachtdistributie is gebaseerd op het totaal aantal verzonden colli en het aantal missorteringen en onregelmatigheden daarbij. Het percentage voor de Same Day Express is gebaseerd op het aantal zendingen dat vóór 15.00 uur is afgeleverd.

KLANTREPORTAGE

PON Logistiek & Services

PON Logistiek & Services is evenals Parts Express een familiebedrijf met een no-nonsense cultuur en korte lijnen. 'Een goede match dus!', aldus Henk Heijnen, Hoofd Inkoop en Transport bij PON Logistiek & Services.

Vanuit Leusden, Barneveld, 's-Heerenberg, Almere en Veenendaal verzorgen ruim 700 medewerkers van PON Logistiek & Services de distributie van auto's, onderdelen en accessoires. Dit doen zij voor importeurs van grote namen: Audi, Porsche, Seat, Skoda Volkswagen en Continental Banden. PON Logistiek & Services bestaat uit de onderdelen autologistiek, onderdelenlogistiek, het facilitair bedrijf en value added services. Binnen value added services – in Leusden en Apeldoorn – bouwt PON auto's om of plaatst er specifieke apparatuur in. Henk Heijnen: 'Voor de politie leveren we duizenden auto's af, compleet met apparatuur, computersysteem en bestickering. Wij doen alles in eigen

beheer en kunnen daardoor flink bekorten op de doorlooptijd. Voor onze opdrachtgevers wel zo prettig!'

Visitekaartje

Distributie, vooral naar dealers en klanten, speelt bij PON Logistiek & Services een belangrijke rol. 'Goed transport is echt ons visitekaartje,' zegt Henk. 'We hebben bewust voor Parts Express gekozen. Ze zijn specialist in het vervoer van automotive onderdelen en onderscheiden zich daarmee van andere vervoerders in Nederland. Hun aanpak is professioneel: ze hebben goed opgeleid personeel, hoogstaande ICT en lopen qua scanning vóór op de markt. Ook staat Parts Express open voor vernieuwing. Toen wij behoefte hadden aan een snelle levering op dezelfde dag, heeft Parts Express ons idee meteen opgepakt en hebben we samen Same Day Express ontwikkeld. Ook het nieuwe Regio Logistiek is geboren uit onze wens: een regionale voorraad met tweemaal per dag een levering.'

Full service

PON Logistiek & Services neemt alle diensten van Parts Express af. Henk: 'In Leusden zetten we



Henk Heijnen

onder andere het dedicated Dag- en Nachtdistributienetwerk van Parts Express in. Voor onze andere locaties maken we gebruik van Same Day Express en het reguliere Dagnetwerk. Ook zetten we Regio Logistiek in: vanuit depots in Amsterdam, Eindhoven, Meppel en Dordrecht worden twee keer per dag zendingen afgeleverd bij klanten van onze opdrachtgever in Barneveld. Groot voordeel hiervan is de korte doorlooptijd. Voor veel bandenklanten een goede reden om niet naar de bandenleverancier 'om de hoek' te gaan!'

No-nonsense

PON Logistiek & Services en Parts Express zijn beide van origine een familiebedrijf. Dit zorgt voor een natuurlijke klik. 'De no-nonsense cultuur van Parts Express past uitstekend bij ons', zegt Henk. 'Bij Parts Express word je niet steeds doorverbonden, je krijgt meteen de juiste persoon aan de lijn. Er zijn korte, directe lijnen en iedereen is altijd goed bereikbaar. Of dat nu gaat om de directeur of een transportmedewerker.' ■



Parts Express, altijd op tijd

Parts Express is uw flexibele, logistieke partner die inspelt op uiteenlopende wensen van haar opdrachtgevers. Gespecialiseerd in de behandeling van kwetsbare goederen. En gemotiveerd om op tijd en naar wens van de klant distributie en opslag te verzorgen. Om die reden kan Parts Express uiteenlopende bedrijven, waaronder een fors aantal importeurs van gerenommeerde automerken, tot haar klanten rekenen.

Dag- en Nachtdistributie ■ Same Day Express ■ Warehousing



COLOFON

Parts Express Partners is een uitgave voor klanten en relaties van Parts Express.

Redactie: Frits van Duuren en JCM Context, Utrecht; **Vormgeving:** Joan Wamsteeker, Utrecht; **Druk:** Multicopy, Rotterdam nw; **Fotografie:** NFP, Utrecht.

Voor reacties op dit nummer:
e-mail f.vanduuren@partsexpress.nl
of bel 06-44124446.